

**PERANAN *APPLICATION CONTROL* DALAM MENUNJANG
KUALITAS INFORMASI YANG LENGKAP DAN DAPAT DIANDALKAN
(STUDI KASUS PADA MCDelivery, KFC Delivery, HOKBEN Delivery, DAN DOMINO'S Delivery)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Ilyas Fachrurazi
2011130220**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018**

**THE ROLE OF APPLICATION CONTROL IN SUPPORTING
COMPLETE AND RELIABLE INFORMATION QUALITY**
(CASE STUDY AT MCDELIVERY, KFC DELIVERY, HOKBEN DELIVERY, AND DOMINO'S DELIVERY)



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics

By

Ilyas Fachrurazi
2011130220

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by BAN – PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2018



**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERANAN *APPLICATION CONTROL* DALAM MENUNJANG
KUALITAS INFORMASI YANG LENGKAP DAN DAPAT DIANDALKAN
(STUDI KASUS PADA MCDELIVERY, KFC DELIVERY, HOKBEN DELIVERY, DAN DOMINO'S DELIVERY)**

Oleh:

Ilyas Fachrurazi

2011130220

Bandung, Januari 2018
Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Paulina Permatasari, S.E., M.Ak., CMA., CSRS., CSRA

PERNYATAAN



Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Ilyas Fachrurazi
Tempat, tanggal lahir : Bekasi, 15 September 1993
NPM : 2011130220
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PERANAN *APPLICATION CONTROL* DALAM MENUNJANG KUALITAS INFORMASI YANG LENGKAP DAN DAPAT DIANDALKAN (Studi Kasus Pada McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Dr. Paulina Permatasari, S.E., M.Ak., CMA., CSRS., CSRA.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 ayat (2) UU.No.20 tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 19 Januari 2018

Pembuat pernyataan :



(Ilyas Fachrurazi)

ABSTRAK

Industri makanan dan minuman di Indonesia terus menunjukkan kinerja yang positif dan memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, banyak pelaku bisnis di industri makanan dan minuman menciptakan aplikasi yang dapat diunduh menggunakan *smartphone*. McDonald merupakan salah satu dari sekian banyak restoran makanan siap saji di dunia yang menyediakan jasa pesan antar makanan secara cepat dengan menggunakan *mobile application* yang bernama McDelivery. McDelivery membutuhkan *input* untuk menjalankan kegiatan operasionalnya. *Input* yang diberikan oleh pengguna harus lengkap sehingga dapat diproses dan menghasilkan *output* dapat diandalkan. Untuk mengurangi risiko kesalahan yang dilakukan oleh pengguna dalam melakukan *input data*, maka dibutuhkan *application control* yang memadai. Selain itu, *application control* juga dapat menunjang kualitas informasi yang lengkap dan dapat diandalkan, baik pada saat *process* maupun *output* yang dihasilkan. Selain McDelivery, terdapat tiga kompetitor yang bergerak di bidang jasa pesan antar makanan siap saji yaitu KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery.

Sebuah informasi memiliki tujuh karakteristik yang dapat dikatakan sebagai informasi yang berguna yakni *relevant, reliable, complete, timely, understandable, verifiable, dan accessible*. *Application control* memiliki tiga komponen utama yaitu *input control, process control, dan output control*. Dengan menerapkan *application control*, maka hal tersebut dapat menunjang kualitas informasi yang lengkap dan dapat diandalkan.

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, yakni metode untuk mengumpulkan data yang mendeskripsikan karakteristik dari orang, kejadian, atau situasi yang sedang diteliti. Objek penelitian yang digunakan adalah McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery. Pembatasan ruang lingkup penelitian ini berupa data-data yang diambil hanya berdasarkan sudut pandang pengguna. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan berupa observasi dan studi kepustakaan mengenai *application control*.

Untuk *input control* saat proses pemesanan, penulis menyarankan untuk menerapkan *reasonableness test* dan *financial total* pada McDelivery, KFC Delivery, dan Domino's Delivery. Kemudian pada proses melacak pesanan, penulis menyarankan untuk menerapkan *field check* dan *completeness check* pada aplikasi McDelivery. Lalu pada proses pembayaran, penulis menyarankan untuk menerapkan *financial total* dan *prompting* pada aplikasi McDelivery. Untuk *process control* saat proses pemesanan, melacak, dan pembayaran penulis menyarankan untuk menerapkan *data matching* dan *recalculation of batch totals* pada aplikasi McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery. Untuk *output control* saat proses pemesanan, menerima tagihan pesanan, melacak pesanan, dan pembayaran, penulis menyarankan untuk menerapkan *users review of output* dan *external data reconciliation* pada aplikasi McDelivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery.

Kata kunci : *Application control*, Kualitas informasi yang lengkap dan dapat diandalkan

ABSTRACT

Food and beverage industry in Indonesia continues showing positive performance and playing an important role in enhancing national economic growth. Along with the development of information technology, a lot of business practitioners in food and beverage industry have started creating their own mobile applications which could be downloaded using smartphone. McDonald is one of many international fast food restaurants providing quick delivery and order service through mobile applications called McDelivery. McDelivery requires an input to run its operational activities. Input must be inserted by users (customers) in a complete form to be processed correctly and produce reliable output. In order to minimize the risk of mistakes made by users in completing data input, an adequate application control is required. Besides, application control could also support the completeness and reliability of information quality, both during the process and of the output produced. Currently, there are three other competitors in food industry also offer delivery and order service, namely KFC Delivery, HokBen Delivery, and Domino's Delivery.

Information is defined as useful information if it possesses seven characteristics, namely relevant, reliable, complete, timely, understandable, verifiable, and accessible. Meanwhile, there are three main components of application control, namely input control, process control, and output control. By applying the application control, then it can supporting complete and reliable information quality.

This research employed descriptive method by collecting data describing characteristics of a person, an event, or a situation being examined. A group of food delivery service applications, namely McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, and Domino's Delivery, was selected as research object. Related to data collection, this research combined two techniques, namely field research through observation and literature study on application control. Furthermore, the scope of the research was limited by only taking data based on users' point of view.

It is suggested for McDelivery, KFC Delivery, and Domino's Delivery to apply reasonableness test and financial total as input controls during the process of submitting order. Meanwhile, during the process of tracking order the utilization of field check and completeness check is recommended for McDelivery application. Besides, financial total and prompting should also be applied for McDelivery application during the payment process. Dealing with process controls used in submitting order, tracking order, and payment, it is suggested for all those applications to implement data matching and recalculation of batch totals. Furthermore, users' review of output and external data reconciliation are output controls suggested for McDelivery, HokBen Delivery, and Domino's Delivery regarding the process of submitting order, tracking order, and payment.

Keywords : Application control, Complete and reliable information quality

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T. atas segala nikmat, anugerah, dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan *Application Control* dalam Menunjang Kualitas Informasi Yang Lengkap dan Dapat Diandalkan (Studi Kasus Pada McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino’s Delivery)”. Skripsi ini ditujukan dalam memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Dalam pembuatan skripsi ini, penulis menyadari bahwa seluruhnya tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Agus Rusmawan dan Hamidah selaku orangtua yang selalu memberi dukungan, do’a, dan kasih sayang kepada penulis selama ini.
2. Ibu Dr. Paulina Permatasari, S.E., M.Ak., CMA., CSRS., CSRA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu di tengah-tengah kesibukan, memberikan bimbingan dan masukan bagi penulis dari awal hingga skripsi ini selesai. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
3. Fitriani Nur Utami selaku kakak kandung penulis yang selalu memberi dukungan, do’a, dan kasih sayang kepada penulis selama ini.
4. Ibu Linda Damajanti Tanumihardja, S.E., M.Ak., selaku Dosen Wali penulis yang telah meluangkan banyak waktu dan memberikan masukan serta semangat bagi penulis selama menempuh studi di Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA selaku dosen seminar Sistem Informasi Akuntansi yang telah meluangkan banyak waktu dan memberikan ilmu, masukan, serta motivasi bagi penulis selama menempuh perkuliahan seminar di Universitas Katolik Parahyangan.
7. Seluruh staf pengajar dan bagian administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan pengetahuan dan bantuan kepada penulis.
8. Imam, Garry, dan Arky, yang telah menjadi sahabat terdekat penulis selama berkuliah di Universitas Katolik Parahyangan.

9. Teman-teman seperjuangan penulis selama menempuh perkuliahan seminar dan menyusun skripsi ini, Cliff dan Teja, *Pao Blessed!*
10. Teman-teman bermain di *Student Centre* Ekonomi, Arthur, Ega, Ronny, Abah, Khrisna, Hera, Aalvar, Caplin, Brian, Ricky, Jojo, Menchen, Radit, dan Nando. Terima kasih telah menemani penulis melewati hari-hari perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.
11. Teman-teman Akunpar, Almitra, Citra, Danang, Desire, Eca, Farah, Greata, Tika, Mitzi, Fierta, Naufal, Dewi, Rara, Ryan, Sandra, Stefano, Agi, Harries, Kia, Khalil, Angga Wisesa, Yudha, Jali, Andry, Ilham, Archi, Bintang, Eldi, Marco, Dion, Sheila, Yefta, Timo, Dito, Komar, Evan, Sharleen, Ical, Ina, dan Charlene. Terimakasih telah menemani penulis melewati hari-hari perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.
12. Teman-teman Kostan Anak Sistem, Aal, Moymoy, Boim, Majid, Afif, Teja, Ilham, Sapri, Reno, Andry, dan Jali. Terima kasih telah menemani dan berbagi canda serta tawa di akhir-akhir masa perkuliahan dan kostan Pak Ade.
13. Band *Seringai*, yang selalu menyulut api semangat yang membara dan diimbangi dengan canda dan tawa bagi penulis selama menyelesaikan skripsi ini melalui beberapa karya berupa *discography* dan *vlog. Lisso!*
14. Teman-teman bermain di Pepeh House, Kumpay, Pepeh, Galih, Hendra, Banu, Sogi, Ical, Egi, Joko, Dicky, Mbot, Pras, Dennis, Domi, Iman, Sacil, dan Sheyna. Terima kasih telah berbagi canda dan tawa serta pengalaman hidup dari semenjak SMP hingga saat ini.
15. Rekan kerja di Publikasi dan Dokumentasi ATTRACTION 2014, Ajisakti dan Aryanda Ule, terima kasih sudah berbagi pengalaman dan kesempatan yang sangat berharga dan berarti bagi penulis.
16. Teman-teman bermain di *Visualyfe*, Ajisakti, Arthur, Heraklos, dan Purwadi. Terima kasih sudah memberikan segalanya untuk pengalaman-pengalaman yang baru di dunia videografi.
17. Teman-teman di Universitas Katolik Parahyangan dan berbagai pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	3
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Sistem Informasi Akuntansi.....	6
2.1.1. Komponen Sistem Informasi Akuntansi	7
2.1.2. Peran Sistem Informasi Akuntansi	7
2.1.3. Karakteristik Sistem	8
2.1.4. Karakteristik Informasi yang Berguna	9
2.2. <i>Internal Control</i>	9
2.2.1. Tujuan <i>Internal Control</i>	10
2.2.2. Komponen <i>Internal Control</i>	11
2.2.3. Klasifikasi <i>Internal Control</i>	15
2.2.3.1. <i>General Control</i>	16
2.2.3.2. <i>Application Control</i>	17
2.2.3.2.1. <i>Input Control</i>	17
2.2.3.2.2. <i>Process Control</i>	19
2.2.3.2.3. <i>Output Control</i>	20
BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	22
3.1. Metode Penelitian	22

3.1.1.	Sumber Data Penelitian.....	22
3.1.2.	Variabel Penelitian.....	22
3.1.3.	Langkah-Langkah Penelitian	23
3.1.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.1.5.	Ruang Lingkup Penelitian.....	24
3.2.	Objek Penelitian.....	24
3.2.1.	McDelivery.....	24
3.2.2.	KFC Delivery	25
3.2.3.	HokBen Delivery	26
3.2.4.	Domino's Delivery.....	27
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1.	Gambaran Kegiatan Operasional dan Sistem Aplikasi Perusahaan .28	
4.1.1.	McDelivery.....	28
4.1.1.1.	Proses Pemesanan.....	28
4.1.1.2.	Proses Menerima Tagihan Pesanan	28
4.1.1.3.	Proses Melacak Pesanan	29
4.1.1.4.	Proses Pembayaran.....	29
4.1.2.	KFC Delivery	29
4.1.2.1.	Proses Pemesanan.....	30
4.1.2.2.	Proses Menerima Tagihan Pesanan	30
4.1.2.3.	Proses Melacak Pesanan	30
4.1.2.4.	Proses Pembayaran.....	31
4.1.3.	HokBen Delivery	31
4.1.3.1.	Proses Pemesanan.....	31
4.1.3.2.	Proses Menerima Tagihan Pesanan	31
4.1.3.3.	Proses Melacak Pesanan	32
4.1.3.4.	Proses Pembayaran.....	32
4.1.4.	Domino's Delivery.....	32
4.1.4.1.	Proses Pemesanan.....	33
4.1.4.2.	Proses Menerima Tagihan Pesanan	33
4.1.4.3.	Proses Melacak Pesanan	33
4.1.4.4.	Proses Pembayaran.....	34

4.2.	Analisis <i>Application Control</i> pada Sistem Aplikasi Perusahaan	34
4.2.1.	Analisis <i>Application Control</i> pada McDelivery	34
4.2.1.1.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Pemesanan.....	34
4.2.1.2.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Menerima Tagihan Pesanan	37
4.2.1.3.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Melacak Pesanan	41
4.2.1.4.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Pembayaran	44
4.2.2.	Analisis <i>Application Control</i> pada KFC Delivery	47
4.2.2.1.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Pemesanan.....	47
4.2.2.2.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Menerima Tagihan Pesanan	51
4.2.2.3.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Melacak Pesanan	54
4.2.2.4.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Pembayaran	58
4.2.3.	Analisis <i>Application Control</i> pada HokBen Delivery	61
4.2.3.1.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Pemesanan.....	61
4.2.3.2.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Menerima Tagihan Pesanan	65
4.2.3.3.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Melacak Pesanan	68
4.2.3.4.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Pembayaran	72
4.2.4.	Analisis <i>Application Control</i> pada Domino's Delivery	75
4.2.4.1.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Pemesanan.....	75
4.2.4.2.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Menerima Tagihan Pesanan	78

4.2.4.3.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Melacak Pesanan	82
4.2.4.4.	Analisis <i>Application Control</i> pada Proses Pembayaran	85
4.2.5.	Rekapitulasi dan Penilaian <i>Application Control</i> untuk Setiap Aplikasi Dilihat dari Sudut Pandang Pengguna	89
4.3.	Analisis <i>Application Control</i> pada Sistem Aplikasi Perusahaan yang Memadai Dapat Menunjang Kualitas Informasi yang Lengkap dan Dapat Diandalkan	92
4.3.1.	Analisis <i>Application Control</i> yang Memadai Dapat Menunjang Kualitas Informasi yang Lengkap dan Dapat Diandalkan pada McDelivery.....	92
4.3.1.1.	Analisis pada Proses Pemesanan.....	92
4.3.1.2.	Analisis pada Proses Menerima Tagihan Pesanan .	94
4.3.1.3.	Analisis pada Proses Melacak Pesanan.....	95
4.3.1.4.	Analisis pada Proses Pembayaran.....	98
4.3.2.	Analisis <i>Application Control</i> yang Memadai Dapat Menunjang Kualitas Informasi yang Lengkap dan Dapat Diandalkan pada KFC Delivery	100
4.3.2.1.	Analisis pada Proses Pemesanan.....	100
4.3.2.2.	Analisis pada Proses Menerima Tagihan Pesanan.....	103
4.3.2.3.	Analisis pada Proses Melacak Pesanan.....	104
4.3.2.4.	Analisis pada Proses Pembayaran.....	105
4.3.3.	Analisis <i>Application Control</i> yang Memadai Dapat Menunjang Kualitas Informasi yang Lengkap dan Dapat Diandalkan pada HokBen Delivery	105
4.3.3.1.	Analisis pada Proses Pemesanan.....	106
4.3.3.2.	Analisis pada Proses Menerima Tagihan Pesanan.....	107
4.3.3.3.	Analisis pada Proses Melacak Pesanan.....	108
4.3.3.4.	Analisis pada Proses Pembayaran.....	109

4.3.4.	Analisis <i>Application Control</i> yang Memadai Dapat Menunjang Kualitas Informasi yang Lengkap dan Dapat Diandalkan pada Domino's Delivery.....	110
4.3.4.1.	Analisis pada Proses Pemesanan.....	110
4.3.4.2.	Analisis pada Proses Menerima Tagihan Pesanan.....	114
4.3.4.3.	Analisis pada Proses Melacak Pesanan.....	115
4.3.4.4.	Analisis pada Proses Pembayaran.....	117
4.3.5.	Rangkuman Analisis <i>Application Control</i> yang Memadai Dapat Menunjang Kualitas Informasi yang Lengkap dan Dapat Diandalkan pada Empat Aplikasi Jasa Pesan Antar Makanan Siap Saji	118
4.3.5.1.	Rangkuman Analisis pada Proses Pemesanan.....	118
4.3.5.2.	Rangkuman Analisis pada Proses Menerima Tagihan Pesanan.....	120
4.3.5.3.	Rangkuman Analisis pada Proses Melacak Pesanan.....	120
4.3.5.4.	Rangkuman Analisis pada Proses Pembayaran....	122
4.4.	Peran <i>Application Control</i> dalam Menunjang Kualitas Informasi yang Lengkap dan Dapat Diandalkan pada Empat Aplikasi Jasa Pesan Antar Makanan Siap Saji.....	123
4.4.1.	Peran <i>Application Control</i> pada Proses Pemesanan.....	123
4.4.2.	Peran <i>Application Control</i> pada Proses Menerima Tagihan Pesanan	126
4.4.3.	Peran <i>Application Control</i> pada Proses Melacak Pesanan .	129
4.4.4.	Peran <i>Application Control</i> pada Proses Pembayaran	131
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	134
5.1.	Kesimpulan	134
5.2.	Saran.....	137
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Penilaian *Application Control* Dilihat dari Sudut Pandang Pengguna .. 90

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Flowchart* mengenai Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 2. *Flowchart* mengenai Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 3. *Flowchart* mengenai Proses Melacak Pesanan McDelivery
- Lampiran 4. *Flowchart* mengenai Proses Pembayaran McDelivery
- Lampiran 5. *Flowchart* mengenai Proses Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 6. *Flowchart* mengenai Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 7. *Flowchart* mengenai Proses Melacak Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 8. *Flowchart* mengenai Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 9. *Flowchart* mengenai Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 10. *Flowchart* mengenai Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 11. *Flowchart* mengenai Proses Melacak Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 12. *Flowchart* mengenai Proses Pembayaran HokBen Delivery
- Lampiran 13. *Flowchart* mengenai Proses Pemesanan Domino's Delivery
- Lampiran 14. *Flowchart* mengenai Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 15. *Flowchart* mengenai Proses Melacak Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 16. *Flowchart* mengenai Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 17. Tampilan Awal dan *Login* McDelivery
- Lampiran 18. Tampilan *Address Form* McDelivery
- Lampiran 19. Tampilan Pilihan Menu dan *Customize* McDelivery
- Lampiran 20. Tampilan *My Order* McDelivery
- Lampiran 21. Tampilan *Review & Confirm* McDelivery
- Lampiran 22. Tampilan *Order Payment* McDelivery
- Lampiran 23. Tampilan *Order Confirmation* McDelivery
- Lampiran 24. Tampilan *Track Orders* mengenai Perubahan *Order Status* McDelivery
- Lampiran 25. Tampilan *Track Orders* mengenai *Order Status Delivered* McDelivery
- Lampiran 26. Tampilan *Order History* McDelivery

- Lampiran 27. Tampilan *Sign In* KFC Delivery
- Lampiran 28. Tampilan *Delivery Address* KFC Delivery
- Lampiran 29. Tampilan Pilihan Menu KFC Delivery
- Lampiran 30. Tampilan Ringkasan Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 31. Tampilan *Delivery Address* via *Google Maps* KFC Delivery
- Lampiran 32. Tampilan Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 33. Tampilan Aplikasi berupa *Order Number* KFC Delivery
- Lampiran 34. Tampilan Riwayat Pemesanan mengenai Perubahan *Order Status* KFC Delivery
- Lampiran 35. Tampilan Riwayat Pemesanan mengenai *Order Status* Pesanan Selesai KFC Delivery
- Lampiran 36. Tampilan Penilaian Pelayanan KFC Delivery
- Lampiran 37. Tampilan Detail Riwayat Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 38. Tampilan *Order Destination* via *Google Maps* HokBen Delivery
- Lampiran 39. Tampilan *Login* HokBen Delivery
- Lampiran 40. Tampilan Pilihan Menu HokBen Delivery
- Lampiran 41. Tampilan *Order Confirmation* HokBen Delivery
- Lampiran 42. Tampilan *Delivery Location* via *Google Maps* HokBen Delivery
- Lampiran 43. Tampilan *Order Details* HokBen Delivery
- Lampiran 44. Tampilan *Payment* HokBen Delivery
- Lampiran 45. Tampilan *History* HokBen Delivery
- Lampiran 46. Tampilan *History Details* mengenai Perubahan *Order Status* HokBen Delivery
- Lampiran 47. Tampilan *History Details* mengenai *Order Status Completed* HokBen Delivery
- Lampiran 48. Tampilan *Login* Domino's Delivery
- Lampiran 49. Tampilan *Delivery Address* Domino's Delivery
- Lampiran 50. Tampilan *Order Preparation* Domino's Delivery
- Lampiran 51. Tampilan Pilihan Menu Domino's Delivery
- Lampiran 52. Tampilan *My Cart* Domino's Delivery
- Lampiran 53. Tampilan *Confirmation* Domino's Delivery
- Lampiran 54. Tampilan *Pizza Tracker* berupa *Order References* Domino's Delivery
- Lampiran 55. Tampilan *Pizza Tracker* mengenai Perubahan *Order Status* Domino's Delivery

- Lampiran 56. Tampilan *Pizza Tracker* berupa *Order Status Order Complete* Domino's Delivery
- Lampiran 57. Tampilan *My Favorite* Domino's Delivery
- Lampiran 58. Bukti *Field Check* pada Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 59. Bukti *Sign Check* pada Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 60. Bukti *Limit Check* pada Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 61. Bukti *Range Check* pada Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 62. Bukti *Size Check* pada Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 63. Bukti *Completeness Check* pada Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 64. Bukti *Validity Check* pada Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 65. Bukti *Prompting* pada Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 66. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 67. Bukti *File Labels* pada Proses Pemesanan McDelivery
- Lampiran 68. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 69. Bukti *Field Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 70. Bukti *Sign Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 71. Bukti *Limit Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 72. Bukti *Range Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 73. Bukti *Size Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 74. Bukti *Completeness Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 75. Bukti *Validity Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 76. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 77. Bukti *Sequence Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery

- Lampiran 78. Bukti *Financial Total* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 79. Bukti *Prompting* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 80. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 81. Bukti *Data Matching* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 82. Bukti *File Labels* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 83. Bukti *Recalculation of Batch Totals* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan McDelivery
- Lampiran 84. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Melacak Pesanan McDelivery
- Lampiran 85. Bukti *Size Check* pada Proses Melacak Pesanan McDelivery
- Lampiran 86. Bukti *Validity Check* pada Proses Melacak Pesanan McDelivery
- Lampiran 87. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Melacak Pesanan McDelivery
- Lampiran 88. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Melacak Pesanan McDelivery
- Lampiran 89. Bukti *Data Matching* pada Proses Melacak Pesanan McDelivery
- Lampiran 90. Bukti *File Labels* pada Proses Melacak Pesanan McDelivery
- Lampiran 91. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Pembayaran McDelivery
- Lampiran 92. Bukti *Sign Check* pada Proses Pembayaran McDelivery
- Lampiran 93. Bukti *Size Check* pada Proses Pembayaran McDelivery
- Lampiran 94. Bukti *Validity Check* pada Proses Pembayaran McDelivery
- Lampiran 95. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Pembayaran McDelivery
- Lampiran 96. Bukti *Sequence Check* pada Proses Pembayaran McDelivery
- Lampiran 97. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Pembayaran McDelivery
- Lampiran 98. Bukti *Data Matching* pada Proses Pembayaran McDelivery
- Lampiran 99. Bukti *File Labels* pada Proses Pembayaran McDelivery
- Lampiran 100. Bukti *Field Check* pada Proses Pemesanan KFC Delivery

- Lampiran 101. Bukti *Sign Check* pada Proses Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 102. Bukti *Limit Check* pada Proses Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 103. Bukti *Range Check* pada Proses Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 104. Bukti *Size Check* pada Proses Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 105. Bukti *Completeness Check* pada Proses Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 106. Bukti *Validity Check* pada Proses Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 107. Bukti *Prompting* pada Proses Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 108. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 109. Bukti *File Labels* pada Proses Pemesanan KFC Delivery
- Lampiran 110. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 111. Bukti *Field Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 112. Bukti *Sign Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 113. Bukti *Size Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 114. Bukti *Completeness Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 115. Bukti *Validity Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 116. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 117. Bukti *Sequence Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 118. Bukti *Financial Total* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 119. Bukti *Prompting* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 120. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 121. Bukti *Data Matching* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery

- Lampiran 122. Bukti *File Labels* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 123. Bukti *Recalculation of Batch Totals* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 124. Bukti *External Data Reconciliation* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 125. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Melacak Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 126. Bukti *Validity Check* pada Proses Melacak Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 127. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Melacak Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 128. Bukti *Financial Total* pada Proses Melacak Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 129. Bukti *Data Matching* pada Proses Melacak Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 130. Bukti *File Labels* pada Proses Melacak Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 131. Bukti *Recalculation of Batch Totals* pada Proses Melacak Pesanan KFC Delivery
- Lampiran 132. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 133. Bukti *Field Check* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 134. Bukti *Sign Check* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 135. Bukti *Size Check* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 136. Bukti *Completeness Check* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 137. Bukti *Validity Check* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 138. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 139. Bukti *Sequence Check* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 140. Bukti *Financial Total* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 141. Bukti *Prompting* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 142. Bukti *Data Matching* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 143. Bukti *File Labels* pada Proses Pembayaran KFC Delivery

- Lampiran 144. Bukti *Recalculation of Batch Totals* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 145. Bukti *Users Review of Output* pada Proses Pembayaran KFC Delivery
- Lampiran 146. Bukti *Field Check* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 147. Bukti *Sign Check* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 148. Bukti *Limit Check* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 149. Bukti *Range Check* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 150. Bukti *Size Check* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 151. Bukti *Completeness Check* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 152. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 153. Bukti *Financial Total* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 154. Bukti *Prompting* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 155. Bukti *File Labels* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 156. Bukti *Recalculation of Batch Totals* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 157. Bukti *External Data Reconciliation* pada Proses Pemesanan HokBen Delivery
- Lampiran 158. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 159. Bukti *Field Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 160. Bukti *Sign Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 161. Bukti *Limit Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 162. Bukti *Range Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 163. Bukti *Size Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 164. Bukti *Completeness Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery

- Lampiran 165. Bukti *Validity Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 166. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 167. Bukti *Sequence Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 168. Bukti *Financial Total* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 169. Bukti *Prompting* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 170. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 171. Bukti *Data Matching* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 172. Bukti *File Labels* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 173. Bukti *Recalculation of Batch Totals* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 174. Bukti *External Data Reconciliation* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 175. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Melacak Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 176. Bukti *Sign Check* pada Proses Melacak Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 177. Bukti *Validity Check* pada Proses Melacak Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 178. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Melacak Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 179. Bukti *Sequence Check* pada Proses Melacak Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 180. Bukti *Financial Total* pada Proses Melacak Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 181. Bukti *Data Matching* pada Proses Melacak Pesanan HokBen Delivery

- Lampiran 182. Bukti *File Labels* pada Proses Melacak Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 183. Bukti *Recalculation of Batch Totals* pada Proses Melacak Pesanan HokBen Delivery
- Lampiran 184. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Pembayaran HokBen Delivery
- Lampiran 185. Bukti *Sign Check* pada Proses Pembayaran HokBen Delivery
- Lampiran 186. Bukti *Validity Check* pada Proses Pembayaran HokBen Delivery
- Lampiran 187. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Pembayaran HokBen Delivery
- Lampiran 188. Bukti *Sequence Check* pada Proses Pembayaran HokBen Delivery
- Lampiran 189. Bukti *Financial Total* pada Proses Pembayaran HokBen Delivery
- Lampiran 190. Bukti *Data Matching* pada Proses Pembayaran HokBen Delivery
- Lampiran 191. Bukti *File Labels* pada Proses Pembayaran HokBen Delivery
- Lampiran 192. Bukti *Recalculation of Batch Totals* pada Proses Pembayaran HokBen Delivery
- Lampiran 193. Bukti *Field Check* pada Proses Pemesanan Domino's Delivery
- Lampiran 194. Bukti *Size Check* pada Proses Pemesanan Domino's Delivery
- Lampiran 195. Bukti *Completeness Check* pada Proses Pemesanan Domino's Delivery
- Lampiran 196. Bukti *Validity Check* pada Proses Pemesanan Domino's Delivery
- Lampiran 197. Bukti *Prompting* pada Proses Pemesanan Domino's Delivery
- Lampiran 198. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Pemesanan Domino's Delivery
- Lampiran 199. Bukti *File Labels* pada Proses Pemesanan Domino's Delivery
- Lampiran 200. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 201. Bukti *Field Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 202. Bukti *Sign Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 203. Bukti *Limit Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery

- Lampiran 204. Bukti *Range Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 205. Bukti *Size Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 206. Bukti *Completeness Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 207. Bukti *Validity Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 208. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 209. Bukti *Sequence Check* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 210. Bukti *Financial Total* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 211. Bukti *Prompting* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 212. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 213. Bukti *Data Matching* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 214. Bukti *File Labels* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 215. Bukti *Recalculation of Batch Totals* pada Proses Menerima Tagihan Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 216. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Melacak Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 217. Bukti *Field Check* pada Proses Melacak Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 218. Bukti *Size Check* pada Proses Melacak Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 219. Bukti *Validity Check* pada Proses Melacak Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 220. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Melacak Pesanan Domino's Delivery

- Lampiran 221. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Melacak Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 222. Bukti *File Labels* pada Proses Melacak Pesanan Domino's Delivery
- Lampiran 223. Bukti *Prenumbered Document* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 224. Bukti *Field Check* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 225. Bukti *Sign Check* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 226. Bukti *Size Check* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 227. Bukti *Reasonableness Test* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 228. Bukti *Sequence Check* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 229. Bukti *Financial Total* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 230. Bukti *Closed-loop Verification* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 231. Bukti *Data Matching* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 232. Bukti *File Labels* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery
- Lampiran 233. Bukti *Recalculation of Batch Totals* pada Proses Pembayaran Domino's Delivery

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Industri makanan dan minuman di Indonesia terus menunjukkan kinerja yang positif dan memiliki peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Sepanjang tahun 2016, pertumbuhan nilai industri makanan dan minuman cenderung lebih stabil karena didorong oleh volume penjualan¹. Pertumbuhan industri ini juga dapat dilihat dari kecenderungan masyarakat, khususnya kelas menengah ke atas yang mengutamakan konsumsi produk-produk makanan dan minuman yang aman, bergizi, dan bermutu². Nilai omzet yang diraup sudah menembus hingga lebih dari Rp500 triliun. Sebagian besar usaha restoran atau rumah makan bertempat di kawasan pertokoan atau perkantoran, yaitu sebesar 54,57%. Selain itu, untuk jenis makanan dan minuman utama yang disajikan, tercatat 22,43% restoran yang menyajikan jenis makanan dan minuman khas Amerika atau Eropa (Wulandari, 2015:1). Dengan ditetapkannya Indonesia sebagai negara layak investasi oleh lembaga pemeringkat *Fitch Ratings*, dimana perubahan penilaian *Outlook Sovereign Credit Rating (OSCR)* dari *stable* menjadi *positive* dapat membangkitkan antusiasme, baik investor lokal maupun asing untuk membangun bisnis, khususnya pada industri makanan dan minuman seperti restoran atau rumah makan³.

Semakin tingginya tingkat kesibukan dan aktivitas yang dihadapi kerap kali membuat individu hanya memiliki waktu yang sedikit untuk memenuhi kebutuhan pangan. Untuk menanggapi fenomena tersebut, seiring dengan perkembangan teknologi yang cukup pesat, beberapa restoran menyediakan fasilitas pesan antar makanan siap saji secara cepat dengan menggunakan berbagai teknologi mutakhir. Dalam beberapa tahun terakhir, dimana beberapa restoran menggunakan media telepon, *Short Message Service (SMS)*, dan *website*

¹<http://www.tribunnews.com/bisnis/2016/07/27/sepanjang-tahun-2016-ini-pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman-stabil>

²<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2016/12/01/204357726/industri.makanan.dan.minuman.tumbuh.9.8.persen.di.kuartal.iii.2016>

³<https://m.tempo.co/read/news/2016/12/22/090829919/ekonomi-indonesia-negara-layak-investasi>

dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk jasa pesan antar makanan siap saji secara cepat.

Namun, pada pertengahan tahun 2016, mulailah beberapa restoran beralih dari penggunaan media telepon, SMS, dan *website* kepada teknologi aplikasi berbasis internet dalam *smartphone* untuk memberikan pelayanan jasa pesan antar makanan siap saji dengan lebih praktis. McDonald merupakan salah satu dari sekian banyak restoran makanan siap saji di dunia yang menyediakan jasa pesan antar makanan secara cepat dengan menggunakan *mobile application* yang bernama McDelivery. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada konsumen di samping kualitas produk. Akan tetapi, seiring waktu penggunaan aplikasi, kinerja dan informasi yang dihasilkan belum memuaskan.

Application control merupakan salah satu bentuk pengendalian untuk memastikan transaksi yang terjadi telah terotorisasi dengan benar, lengkap, dan secara akurat telah dicatat, diklasifikasikan, diolah, dan dilaporkan kepada para pengguna (Wilkinson, Cerullo, Raval, dan Wong-On-Wing, 2000:279). Penerapan *application control* diperlukan dalam penggunaan *mobile application* karena kebutuhan akan informasi yang dihasilkan lengkap dan dapat diandalkan dalam pengambilan keputusan, serta memaksimalkan kinerja dari aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti aplikasi McDelivery yang bergerak di bidang penyedia jasa pesan antar makanan berbasis internet. Penulis juga menyertakan tiga kompetitor, antara lain KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery sebagai pembanding.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang penelitian, maka penulis dapat merumuskan beberapa pokok masalah, antara lain :

1. Bagaimana kegiatan operasional dan sistem aplikasi McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery?
2. Bagaimana penerapan *application control* pada aplikasi McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery?
3. Bagaimana *application control* yang memadai dapat menunjang kualitas informasi yang lengkap dan dapat diandalkan?
4. Bagaimana peran *application control* dalam menunjang kualitas informasi yang lengkap dan dapat diandalkan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Memeroleh gambaran kegiatan operasional dan sistem aplikasi McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery.
2. Mengetahui bagaimana penerapan *application control* yang diterapkan pada aplikasi McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery.
3. Mengetahui bagaimana *application control* yang memadai dapat menunjang kualitas informasi yang lengkap dan dapat diandalkan.
4. Mengetahui bagaimana peran *application control* dalam menunjang kualitas informasi yang lengkap dan dapat diandalkan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Penulis
Sebagai sarana pengaplikasian berbagai pengetahuan yang penulis dapatkan selama perkuliahan dan menambah wawasan penulis mengenai sistem informasi akuntansi, khususnya pada topik *application control*.
2. Mahasiswa
Sebagai sumber informasi dalam memberikan kontribusi terhadap literatur penelitian akuntansi di masa yang akan datang mengenai topik *application control*.
3. Masyarakat Umum
Sebagai sumber informasi bagi perusahaan atau restoran yang ingin membuat sebuah aplikasi penyedia jasa berbasis internet dalam menunjang kegiatan operasionalnya, sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang ada.

1.5. Kerangka Pemikiran

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data, baik data akuntansi maupun data lainnya untuk menghasilkan informasi dalam pengambilan keputusan (Romney dan Steinbart, 2015:10). Dalam sistem informasi akuntansi terdapat beberapa komponen, diantaranya manusia, prosedur dan peraturan, data, *software*, *information technology infrastructure*, serta *internal control* (Romney dan Steinbart, 2015:10). Salah satu komponennya yaitu

manusia, baik sebagai pihak yang menggunakan atau mengoperasikan sebuah sistem. Pada hakikatnya, kekurangan manusia yaitu mereka tidak terlepas dari kesalahan. Untuk meminimalisir terjadinya kesalahan tersebut, maka perlu ditunjang dengan komponen lainnya yaitu prosedur dan peraturan serta *internal control*. Di samping itu, terdapat komponen lainnya yakni data, dimana komponen tersebut selanjutnya akan diolah menggunakan *software* oleh manusia. Dan juga yang tidak kalah penting, yakni *information technology infrastructure*, dimana berbagai perangkat yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang berkontribusi dalam memberikan kemudahan akses internet dan sejalan dengan peningkatan jumlah pengguna *smartphone*, hal ini membuat banyak kalangan melihat adanya peluang dan kesempatan untuk menciptakan sebuah bisnis yang cukup menjanjikan. Salah satunya adalah membuat aplikasi berbasis internet yang digunakan pada *smartphone*. Aplikasi ini bila diasosiasikan dengan komponen sistem informasi akuntansi merupakan *software*, dimana membutuhkan *input* berupa data, lalu selanjutnya diproses, dan pada akhirnya menghasilkan *output* berupa informasi.

Pada praktiknya, *input* berupa data harus lengkap dan sesuai dengan kebutuhan aplikasi, sehingga dapat menghasilkan *output* berupa informasi yang berguna. Menurut Romney dan Steinbart (2015:4), terdapat beragam karakteristik informasi yang berguna, antara lain *relevant*, *reliable*, *complete*, *timely*, *understandable*, *verifiable*, dan *accessible*. Karakteristik yang lebih ditekankan pada penelitian ini yaitu *complete* dan *reliable*, dimana *complete* berarti informasi yang dihasilkan merupakan aspek penting dari aktivitas atau transaksi yang telah terjadi, sedangkan *reliable* berarti informasi yang dihasilkan terbebas dari *error* dan *biases*.

Pada saat melakukan *input* berupa data, dimana data tersebut tidak lengkap dan tidak sesuai, dan apabila tidak terdapat pengendalian dalam aplikasi tersebut, maka besar kemungkinan akan menghasilkan *output* berupa informasi yang tidak tepat. Maka dari itu, untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan yang ada, maka dibutuhkan pengendalian memadai yang disebut *application control*.

Application control adalah salah satu bentuk pengendalian yang diterapkan pada pengolahan tugas akuntansi secara spesifik, khususnya pada transaksi (Wilkinson, Cerullo, Raval, dan Wong-On-Wing, 2000:279). Secara umum, *application control* terdiri dari tiga bagian, diantaranya adalah *input control*, *process control*, dan *output control*.

Dalam penggunaan aplikasi berbasis internet, saat melakukan *input* berupa data, dimana data tersebut tidak lengkap dan tidak sesuai, maka akan terjadi *error* dalam proses dan menghasilkan *output* berupa informasi yang tidak tepat. Di samping itu, pengguna aplikasi tidak dapat melakukan *log-in* dengan identitas yang sama pada dua atau lebih *smartphone*. Oleh karenanya, aplikasi tersebut harus menerapkan *application control* untuk meminimalisir terjadinya *error* dalam proses dan memberikan informasi yang tidak akurat dan bias.

McDonald merupakan salah satu restoran makanan siap saji yang menyediakan jasa pesan antar makanan secara cepat dengan menggunakan *mobile application* yang bernama McDelivery. Dalam aplikasi tersebut terdapat berbagai macam menu makanan dan minuman yang ditawarkan. Langkah penggunaan aplikasi McDelivery yaitu pengguna aplikasi terlebih dahulu melakukan registrasi data diri pada bagian *register*, yang meliputi nama lengkap, nomor telepon, tanggal lahir, alamat *e-mail*, serta *password*. Setelah itu, pengguna aplikasi perlu mengaktifkan akun pada aplikasi McDelivery melalui *e-mail* yang telah dicantumkan sebelumnya. Kemudian pengguna aplikasi bisa melakukan *input* berupa menu apa saja yang ingin dipesan, kuantitas pesanan, dan alamat pemesan. Lalu pengguna aplikasi wajib melakukan konfirmasi pesanan dan cara pembayaran yang dipilih. Selanjutnya akan diproses oleh pihak McDelivery dan pada akhirnya akan menghasilkan *output* berupa informasi, baik untuk pengguna aplikasi maupun pihak McDelivery. Selain itu, terdapat beberapa kompetitor yang juga menggunakan *mobile application*, diantaranya adalah KFC, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Peranan *Application Control* dalam Menunjang Kualitas Informasi yang Lengkap dan Dapat Diandalkan (Studi Kasus Pada Aplikasi McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery)”**.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis pada aplikasi McDelivery, KFC Delivery, HokBen Delivery, dan Domino's Delivery dapat diunduh di *App Store* (iOS) atau *Play Store* (Android). Waktu penelitian dimulai dari bulan Februari tahun 2017 hingga bulan Januari tahun 2018.